



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



Investește în oameni !

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013 "Investește în oameni!"

Axa prioritară nr. 2 "Corelarea învățării pe tot parcursul vieții cu piața muncii"

Domeniul major de intervenție 2.1 "Tranziția de la școală la viață activă"

Titlul proiectului: „**SUCCES: Susținerea tinerilor Universitari prin Consilierea pentru o Carieră și o Evoluție profesională de Succes**”

Contract POSDRU/161/2.1/G/141333, Cod SMIS 53256

COMUNICARE EFICIENTĂ

Cea mai mare problemă legată de comunicare este iluzia că a fost realizată. (George Bernard Shaw)

În general, oamenii petrec mai mult de 75% din timp în situații interpersonale, de comunicare. Multe dintre problemele care apar într-o organizație se datorează lipsei de comunicare. O comunicare defectuoasă cauzează cele mai multe dintre probleme, duce la confuzii și poate face să eșueze un plan bun.

Climatul organizațional de comunicare, condițiile în care se realizează schimbul de informații, idei și sentimente, determină măsura în care comunicarea ajunge să reprezinte o forță negativă sau pozitivă pentru companie, influențând astfel imaginea organizațională. Un climat deschis și cooperant stimulează crearea unor relații de colaborare, care permit un proces eficient de strângere și schimb de informații, atrăgând după sine o imagine favorabilă asupra organizației, pe când un climat de comunicare închis și defensiv are un efect invers.

R. Thompson precizează următoarele caracteristici ale comportamentelor legate de o comunicare deschisă și cooperantă:

- sunt descriptive: afirmațiile făcute sunt mai degrabă informative decât evaluative;
- sunt orientate spre soluție: accentul se pune pe aflarea unei soluții a problemei și nu pe ceea ce nu se poate face;
- sunt deschise și sincere: chiar și atunci când sunt exprimate unele critici, apar uneori mesaje ascunse; scopul lor trebuie să fie de a ajuta și de a îmbunătăți;
- sunt atente și grijulii: se pune accent deosebit pe empatie și înțelegere;
- sunt echitabile: comunicare este un proces la care ia parte oricine, în mod egal, indiferent de rol sau statut;
- asigură feedback: văzut ca un element esențial în menținerea relațiilor bune de lucru și a unui nivel înalt al performanței

Comunicarea reprezintă schimbul și fluxul de informații și de idei de la o persoană la alta, implică transmiterea unei idei către un receptor.

Comunicarea eficientă are loc doar atunci când receptorul înțelege exact informația și ideea pe care transmițătorul dorește să le comunice și generează o reacție adecvată.

Elementele comunicării eficiente





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013

Cercetările în domeniul comunicării interumane arată că:

- **55% din totalitatea mesajului pe care îl comunicăm este transmis prin limbajul trupului - (gesturi și atitudine),**
- **38% este transmis prin elementele paraverbale (tonul, ritmul și volumul vocii)**
- **și doar un procent de 7% este transmis prin intermediul cuvintelor (elementul verbal propriu-zis).**

Așadar, componenta non-verbală (limbajul trupului și elementele paraverbale) reprezintă peste 90% din ceea ce transmitem interlocutorului. Astfel, dacă mesajul non-verbal îl contrazice pe cel verbal, oamenii au tendința de a ignora cuvintele, ținând seama doar de limbajul non-verbal.

Rezultatele comunicării depind doar într-o mică măsură de conținutul discursului, esențial este **cum spui**.

Comportamente nonverbale și paraverbale:

- **Contactul vizual** - acesta ajută la reglarea curentului comunicării, emană încredere în ceilalți și crește credibilitatea interlocutorului. Oamenii care stabilesc contactul vizual deschid direcția comunicării și transferă interese, griji, căldură și credibilitate.
- **Expresiile feței:** Zâmbetul este o expresie care transmite fericire, prietenie, căldură sufletească și plăcere. Zâmbetul este adesea contagios și oamenii pot reacționa favorabil. Se vor simți mai bine în preajma ta și vor dori să asculte mai mult.
- **Gesturile.** Un stil de orator activ captează atenția ascultătorului, face conversația mai interesantă și facilitează înțelegerea mesajului.
- **Poziția și orientarea corpului.** Prin modul în care vorbești și te miști comunică numeroase mesaje. Stând drept și aplecându-te înainte comunică ascultătorilor că ești abordabil, receptiv și prietenos. Apropierea interpersonală se întâmplă atunci când tu și ascultătorul tău vă aflați față în față.
- **Distanța.** Poți detecta semnale ale disconfortului cauzat de invadarea spațiului personal al celorlalte persoane. Unele dintre acestea pot fi: clătinarea, datul din picior, bătaia din picior sau privirea ostilă.
- **Vocea.** Vorbirea poate semnala comunicarea non-verbală atunci când include elemente vocale cum ar fi: ton, energie, ritm, timbru vocal, intensitatea și inflexiunea vocii. Pentru a le stăpâni cât mai bine, trebuie să înveți să variezi aceste șase elemente ale vocii.

Aceste semnale pot repeta, contrazice, înlocui, completa sau accentua mesajul transmis prin cuvinte.

Prezentăm în continuare cele mai importante aspecte în timpul procesului de comunicare:

Planificarea mesajului

Comunicați simplu și direct. Înainte să începeți să comunicați, gândiți-vă o clipă la ceea ce vreți să spuneți și de ce. Nu pierdeți timpul prelucrând informații care nu sunt necesare pentru a nu irosi timpul ascultătorului/cititorului și a nu crea confuzie celor cărora vă adresați.

Pentru a-ți organiza comunicarea:

- Înțelege-ți obiectivul. De ce vrei să îl comunic?
- Înțelege-ți publicul. Cu cine vrei să comunic? Ce trebuie acesta să știe?
- Planifică-ți ceea ce vrei să spui și modul în care vrei să trimiți mesajul.
- Caută referințe despre felul în care a fost mesajul tău primit.

Codificarea - Crearea unui mesaj clar, bine realizat





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013

Când știi ceea ce vrei să spui, decide-te exact asupra modului în care vrei să spui. Ești responsabil cu transmiterea unui mesaj clar și concis. Pentru a obține aceasta, trebuie să te gândești nu numai la ceea ce vei spune, dar și la cum va fi perceput.

Adesea ne concentrăm asupra mesajului și asupra felului în care îl vom transmite. Dar dacă mesajul este transmis fără a lua în considerare perspectiva celeilalte persoane, este foarte probabil ca o parte din mesaj să fie pierdută. Pentru a comunica mai eficient trebuie:

- Să înțelegem ceea ce avem cu adevărat nevoie și ce vrem să spunem.
- Să anticipăm reacția celeilalte persoane.
- Să alegem cuvintele și să folosim limbajul corpului, care vor ajuta cealaltă persoană să înțeleagă ceea ce noi spunem.

În ceea ce privește **comunicarea scrisă**, asigurați-vă că ceea ce scrieți va fi corect perceput.

Când îți scrii mesajul, e bine să faci următoarele:

- Revizuieste-ți stilul.
- Evită să folosești cuvinte din jargon sau argou.
- Verifică textul din punct de vedere gramatical și al punctuației.
- Verifică de asemenea tonul, atitudinea, nuanța și alte subtilități. Dacă ai îndoieli că mesajul nu va fi perceput așa cum trebuie, probabil că așa se va și întâmpla. Mai bine îl clarifici!
- Familiarizează-te cu politicile privitoare la comunicarea în scris ale companiei respective.

Alege canalul de comunicare potrivit

Odată cu codificarea mesajului, trebuie să alegi cel mai bun canal de comunicare pe care să îl folosești pentru a-ți trimite mesajul. Vrei să fii eficient și să profiți cât mai mult de oportunitatea comunicării.

Folosirea e-mail-ului pentru a trimite simple indicații este practică. Totuși, dacă vrei să delegi o sarcină complexă și un e-mail va duce doar la mai multe întrebări, ar fi mai bine să fixezi o dată pentru a vorbi personal. Iar dacă mesajul are un conținut emoțional negativ, nu folosi în niciun caz e-mail-ul. Asigură-te că vei comunica personal sau la telefon astfel încât să îți poți da seama de impactul mesajului tău și să poți face ajustările cele mai indicate în situația dată.

Când vrei să te hotărăști asupra modului de trimitere a mesajului, ia în considerare următoarele:

- Conținutul emoțional al subiectului
- Cât de ușor este să comunicii detaliile
- Preferințele receptorului
- Constrângerile de timp
- Nevoia de a întreba și de a răspunde

Ai nevoie de reacție, pentru a te asigura că oamenii ți-au înțeles mesajul. Uneori, reacția poate fi verbală, alteori nu. Reacția exprimată prin limbajul corpului este cel puțin la fel de importantă ca și cea verbală.

Privind expresia feței, gesturile și poziția persoanei cu care comunicii, poți detecta:

- Nivelurile de încredere.
- Apărarea.
- Acordul cu ceea ce spui.
- Înțelegerea sau neînțelegerea mesajului.
- Nivelul de interes.
- Nivelul de angajare cu mesajul respectiv.
- Sinceritatea sau neonestitatea.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



Reacția poate fi de asemenea formală. Dacă tu comunică ceva foarte important, adesea **merită să pui întrebări persoanei careia i te adresezi ca să te asiguri că a înțeles pe deplin mesajul**. Și în caz că tu primești informațiile prin aceeași metodă de comunicare, repetă-le cu propriile cuvinte ca să te asiguri că ai înțeles.

Decodificarea - Primirea și interpretarea unui mesaj

Să ascultăm cu adevărat, poate fi un lucru dificil, de aceea unui ascultător eficient i se spune ascultător activ. Ca să asculți eficient, oferă celui ce vorbește toată atenția ta:

- Uită-te la persoană
- Fii atent la limbajul trupului
- Evită distragerile de atenție
- Aprobă și zâmbeste pentru a aproba cele spuse
- Permite-i persoanei să vorbească fără să te gândești ce vei spune
- Nu întrerupe

Titlul programului: *Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013*
“Investește în oameni!”

Titlul proiectului: **„SUCCEȘ: Susținerea tinerilor Universitari prin Consilierea pentru o Carieră și o Evoluție profesională de Succes”**

Editorul materialului: *Dynamic HR*

Data publicării:

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României